

# REGULAMENTO INTERNO



**veracruz**  
Centro Comunitário

**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD) DO CENTRO COMUNITÁRIO DA VERA-CRUZ**

### **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª**

##### **CARACTERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO**

O Centro Comunitário da Vera-Cruz, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, com sede na Rua de Sá Nº 5, em Aveiro, à frente designado por CCVC, que se encontra registada na Direção Geral de Ação Social como IPSS, N.º 46/96 no livro 6, folha 128 das Associações de Solidariedade Social. É uma estrutura polivalente que se destina ao desenvolvimento de serviços e atividades diversas, com vista à promoção e integração social de indivíduos, grupos e comunidade. Nas suas respostas sociais compreende o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

#### **NORMA 2ª**

##### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Comunitário da Vera-Cruz tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro, a 30/11/2012, para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA 3ª**

##### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O Centro Comunitário da Vera-Cruz rege-se pelo estipulado nos diversos diplomas legais que regulam a resposta social SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, nomeadamente:

- a) Decreto - Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro - Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, com as alterações introduzidas pelas Portarias n.º 296/2016 de 28 de novembro, n.º 218-D/2019, de 15 de julho, n.º 271/2020 de 24 de novembro, n.º 199/2021 de 21 de setembro e n.º 198/2022 de 27 de julho - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o MSESS e estipula o cálculo das participações familiares;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, com as alterações introduzidas pelos Decretos-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março e Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Define regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas);
- e) Compromisso de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Manual de Processos-Chave da Segurança Social;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

## NORMA 4ª

### DEFINIÇÃO, DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de serviços de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.
2. São destinatários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
3. Constituem objetivos do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - c) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - d) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes objetos de contratualização;
  - e) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - f) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - g) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
  - j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
  - k) Promover a intergeracionalidade;
  - l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
  - n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;

**NORMA 5ª**  
**PRINCIPIOS DE ATUAÇÃO**

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades do utente;
- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e corresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços;

**NORMA 6ª**  
**CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS**

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Fornecimento de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- b) Alimentação apoiada, respeitando as dietas com prescrição médica;
- c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
- e) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- f) Atividades de animação e socialização;
- g) Assistência Medicamentosa;
- h) Cuidados de Imagem.

2. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura a título gratuito outros serviços, nomeadamente:

- a) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia /cedência de ajudas técnicas, de acordo com a disponibilidade da Instituição (nomeadamente andarilhos, bengalas, canadianas, cadeira de rodas, cadeira de banhos, camas articuladas, colchão anti úlceras de pressão);
- b) Divulgação de formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes.

## CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

### NORMA 7ª

#### CONDIÇÃO DE ADMISSÃO

É condição de admissão neste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:

1. Os clientes estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 2 da NORMA 4ª.

### NORMA 8ª

#### INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a disponibilização de forma livre e consentida os seguintes documentos:

- a) Cartão de Cidadão e do representante legal, quando necessário;
- b) Na falta do documento mencionado na alínea anterior, o Bilhete de Identidade, Cartão de Identificação Fiscal, Cartão de Identificação da Segurança Social e Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou Subsistema a que o cliente pertença;
- c) Comprovativos dos rendimentos e despesas fixas do cliente e agregado familiar, que constam do ponto 3 e 4 da Norma 15ª, se aplicável;

2. Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule a representação legal do cliente.

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos (ex: declaração dos serviços competentes de finanças em como está dispensado da apresentação anual da declaração de IRS; declaração de registo predial)

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

5. Na receção do pedido de inscrição, o Diretor Técnico deve verificar se a Ficha de Inscrição se encontra devidamente preenchida e quais os documentos fornecidos pelo cliente e/ou significativos:

5.1. se devidamente preenchida o colaborador atribui à Ficha de Inscrição um número de entrada, sequencial por data e ordem de chegada;

5.2. se não estiver devidamente preenchida, o colaborador deverá prestar o apoio e esclarecimentos necessários ao preenchimento da mesma, aceitá-la como pendente e acordar um prazo de entrega da informação/documentação em falta;

6. Entregar ao cliente um comprovativo em como foi recebido um pedido de inscrição, identificando a data, o Colaborador que realizou a receção da ficha de inscrição.

### NORMA 9ª

## **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1. São observados os seguintes critérios de prioridade na seleção dos candidatos, de acordo com a seguinte ordenação percentual:
  - a) Situação economicamente desfavorecida (20%);
  - b) Cuidados exigidos pela situação de dependência (15%);
  - c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos (15%);
  - d) Risco de isolamento social (15%);
  - e) Ter um familiar a frequentar a mesma resposta social (15%);
  - f) Cliente a frequentar outra resposta social da Instituição (10%);
  - g) Residência na área geográfica na União de Freguesias Glória/Vera-Cruz (10%);
2. A aplicação destes critérios verifica-se apenas ao número de vagas existentes e protocoladas em acordo de cooperação com a Segurança Social, I.P.;
3. Existindo vaga, em caso de empate, a data de formalização da candidatura será critério de desempate, dando assim prioridade a quem se candidatou em primeiro lugar.

### **NORMA 10<sup>a</sup>**

#### **GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS**

1. Introdução na Lista de Candidatos:
  - a) O Diretor Técnico informa o candidato e/ou pessoa significativa da integração deste na lista, caso este o deseje, conforme o definido na Carta de Admissibilidade. Os candidatos que satisfazem as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na Instituição através do preenchimento da Lista de Candidatos. A inscrição do candidato na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade;
  - b) O responsável pela gestão da lista de candidatos informa o candidato e/ou pessoa significativa periodicamente, ou sempre que solicitado, da posição deste na lista.
2. Atualização da Lista de Candidatos:
  - a) A Instituição, periodicamente, procede à atualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra Entidade, ou por não pretenderem continuar a fazer parte desta ou, ainda, por óbito do candidato;
  - b) Quando o candidato e/ou pessoa significativa informa o Serviço de Apoio Domiciliário sobre novos factos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi selecionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se se tratasse de um primeiro contacto;
  - c) Quando o candidato e/ou pessoa significativa informa que o primeiro não se encontra interessado na manutenção na lista de candidatos, a Instituição procede ao arquivo do processo, por um período mínimo de um ano, e à atualização da lista;

- d) A inscrição é válida por um período de 1 ano, após o qual o candidato e/ou pessoa significativa, caso pretenda manter a mesma, deve informar o Diretor Técnico. Caso contrário, a mesma ficará sem efeito, sendo arquivada.

### 3. Gestão das vagas:

- a) Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista de candidatos analisa os critérios afetos dos mesmos, afim de selecionar o que reúne a pontuação mais elevada dos critérios de hierarquização de admissão;
- b) Caso seja necessário rever os requisitos iniciais dos candidatos, a Instituição deverá executar, num prazo máximo de quinze dias úteis, a respetiva atualização da situação dos candidatos e a sua nova hierarquização (utilizando os mesmos procedimentos empreendidos aquando da avaliação inicial dos requisitos).

## NORMA 11<sup>a</sup>

### ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretor Técnico d esta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão. A proposta técnica para a admissão do utente deve ser, sempre, aprovada pela Direção da Instituição, devendo haver uma ata/extrato de ata, onde conste essa aprovação. Em situações excepcionais, a informação poderá ser efetuada à posteriori, mas ratificada pela Direção.

2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição.

3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 10 dias úteis.

4. Aquando da admissão do candidato, o gestor do processo marca uma entrevista com o cliente e pessoa significativa, caso se aplique, com a finalidade de aprofundar um conjunto de informações pertinentes sobre as necessidades, hábitos e expectativas iniciais do cliente, de forma a identificar e organizar os serviços a prestar.

5. A organização, para além de assegurar a normal segurança dos bens dos clientes, deve informar o cliente sobre os cuidados a ter com os seus bens pessoais, nomeadamente a eventual realização de seguros para o efeito;

6. A organização não assume a responsabilidade, em caso de perda, de pertences/objetos dos clientes;

7. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

8. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de carta.



## NORMA 12<sup>a</sup>

### ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- b) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente, em declaração própria e individualizada, assinada pelos colaboradores responsáveis e pelo cliente ou familiar;
- f) Elaboração do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente. Este programa de acolhimento inicial é efetuado ao fim de trinta dias, podendo ser ajustado em função da avaliação.

2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

## NORMA 13<sup>a</sup>

### PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do cliente consta:

- a) Ficha de Informação disponibilizada ao cliente.
- b) Ficha de Inscrição.
- c) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos.
- d) Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação.
- e) Data de início da prestação dos serviços;
- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
- g) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente - pessoa significativa (familiar, representante legal, ou outro).
- h) Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (por exemplo, cópias da declaração de rendimentos, do BI, do cartão de contribuinte, etc.).
- 
- i) Dados de identificação e de caracterização social do cliente.

- j) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência.
- k) Processo Individual de Saúde do qual deve constar toda a informação relativa ao historial médico (relatórios médicos, dieta, medicação, alergias e outros).
- l) Identificação e contactos da(s) pessoa(s) significativa(s) do cliente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade.
- m) Ficha de Avaliação Diagnóstica.
- n) Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente.
- o) Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente.
- p) Plano Individual (PI) e respectiva revisão. •
- q) Relatório(s) de monitorização e avaliação do PI. •
- r) Registos da prestação dos serviços e participação nas actividades (por exemplo, livro/ folhas de registo).
- s) Registos das ocorrências de situações anómalas (por exemplo, livro/folhas de registo).
- t) Registo de períodos de ausência.
- u) Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo, documento de rescisão do contrato, ou outros.
- v) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- w) Outros, considerados relevantes

2. O Processo Individual do Cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### **CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 14<sup>a</sup>**

#### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona todos os dias, exceto nos feriados de 25 de dezembro e 1 de janeiro.

2. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO respeita os seguintes horários:

- a) De 2<sup>a</sup> feira a 6<sup>a</sup> feira das 08h00 às 13h24 e das 14h30 às 17h30;
- b) Sábados, Domingos e Feriados das 08h00 às 14h00 (preferencialmente para clientes dependentes e sem suporte familiar);
- c) As refeições são entregues aos Clientes no seu domicílio entre as 11h45 e as 13h15, de 2<sup>a</sup> feira a Sábado.

## NORMA 15<sup>a</sup>

### COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Com base no disposto no ponto 6 do Anexo da Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, a presente norma regula as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e aplica-se aos utentes abrangidos por acordo de cooperação celebrado entre a CNIS e o Instituto da Segurança Social, I.P.

2. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

3. Para além do utente da resposta social integra o agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3.1 Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3.2 Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

#### 4. Rendimento do agregado familiar

4.1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência). Para efeitos da comparticipação familiar considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;

- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4.1.1 Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

4.1.2 Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) do 4.1 as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

4.1.3 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

4.1.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

4.1.3.2 O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

4.1.4 Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

4.1.5 Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

4.2 Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

## 5. Despesas fixas do agregado familiar

5.1 Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas de saúde com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5.2 Para além das despesas referidas em 5.1. a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

5.3 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 5.1. é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG), sendo que nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

6. Cálculo para apuramento do montante de rendimento per capita mensal, do agregado familiar

6.1 O cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com a Portaria n.º 196-A/2015 de 01 de julho, seguindo a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento per capita

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

7. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

7.1 A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

7.1.1 Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, após diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

7.1.2 A falta de entrega dos documentos a referidos em 7.1. no prazo concedido para efeito determina afixação da comparticipação familiar máxima.

7.2 A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

8. Montante máximo da comparticipação familiar

8.1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.

8.2. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social,

atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentarem a resposta social nesse ano.

#### 9. Redução da comparticipação familiar

9.1. Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

9.2. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, há lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar, estabelecido em 10%.

#### 10. Revisão da comparticipação familiar

10.1. As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano civil.

10.2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, a instituição procede à revisão da perspetiva comparticipação.

11. Considerando o rendimento per capita mensal do agregado familiar, a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização do Serviço de Apoio Domiciliário, de acordo com os serviços contratualizados, corresponde a 75%.

### NORMA 16<sup>a</sup> TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte **tabela**:

Cuidados e Serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim-de-semana
Cuidados de higiene e conforto pessoal (1x dia)	30%	35%
Cuidados de higiene e conforto pessoal adicional	40%	45%
Cuidados de higiene e conforto pessoal (2 ou 3x semana)	25%	30%
Fornecimento de Alimentação	40%	45%
Cuidados de higiene e conforto pessoal (1x dia) + Fornecimento de Alimentação	60%	65%
Cuidados de higiene e conforto pessoal (1x dia e adicional) + Fornecimento de Alimentação	70%	75%
Cuidados de higiene e conforto pessoal (2x semana) + Fornecimento de Alimentação	50%	55%
Apoio à Alimentação		5%

Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados	10%
Tratamento de roupa do uso pessoal do cliente	10%

### NORMA 17<sup>a</sup>

#### MONTANTE DEVIDO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR, CONFORME SAÍDA DO CLIENTES

1. No mês de entrada do a comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da data de admissão, de acordo com a seguinte **tabela**:

Dia de Admissão no Mês	Percentagem de pagamento
15 a 31	50%
1 a 14	100%

2. No mês de saída do cliente a comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da data de saída, de acordo com a seguinte **tabela**:

Dia de Saída no Mês	Percentagem de pagamento
15 a 31	100%
1 a 14	50%

### NORMA 18<sup>a</sup>

#### PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição ou através de transferência bancária.

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente, à sua realização.

## CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

### NORMA 19<sup>a</sup>

#### FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e fornecimento das seguintes refeições:

- a) 1 refeição principal - sopa, prato principal, sobremesa;

- b) 1 lanche - pão recheado e fruta
- 2. A administração da refeição é considerada serviço suplementar.
- 3. Até sexta-feira, deve ser entregue no domicílio do cliente a ementa da próxima semana.
- 4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas por médico, são de cumprimento obrigatório.

#### **NORMA 20<sup>a</sup>**

##### **CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

- 1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente.
- 2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como serviço extra.

#### **NORMA 21<sup>a</sup>**

##### **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE**

- 1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do cliente. O Tratamento da Roupas é realizado na lavandaria sediada na sede da Instituição.
- 2. A roupa da semana é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente e corresponde a um serviço diário.

#### **NORMA 22<sup>a</sup>**

##### **HIGIENE HABITACIONAL**

- 1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.

#### **NORMA 23<sup>a</sup>**

##### **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO**

- 1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da animadora-sociocultural, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os clientes do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO podem ser incluídos.
- 2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
- 3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
- 4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.



5. Os clientes serão contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região.
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

#### **NORMA 24<sup>a</sup>**

##### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

#### **NORMA 25<sup>a</sup>**

##### **DIVULGAÇÃO DE FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS CLIENTES**

A divulgação para formações e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes, é da responsabilidade do Diretor Técnico, que comunica aos familiares/cuidadores do cliente, de forma gratuita.

#### **NORMA 26<sup>a</sup>**

##### **ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas.

### **CAPÍTULO V - RECURSOS**

#### **NORMA 27<sup>a</sup>**

##### **DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um elemento com formação superior nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções, nos termos do disposto na Portaria 38/2013, de 30 de janeiro, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. Encontra-se afixado em local visível quem substitui o Diretor Técnica, nas suas ausências e impedimentos.

### **CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES**

## NORMA 28ª

### DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

#### 1. São direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- g) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
- h) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- k) Ser informado pela instituição quanto aos seus direitos no que respeita ao tratamento de dados pessoais.

#### 2. São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Respeitar o direito à privacidade dos demais clientes e funcionários da instituição, nomeadamente não divulgando informações pessoais de outros clientes nem fazendo uso ilícito do dado pessoal imagens de terceiros sem fundamento legal.

## **NORMA 29<sup>a</sup>**

### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

#### **1. São direitos da Instituição:**

- a) Proceder à análise dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- b) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.

#### **2. São deveres da Instituição:**

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços contratualizados;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

## **NORMA 30<sup>a</sup>**

### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

## **NORMA 31<sup>a</sup>**

### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

1. É admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares ou em outras situações similares, avaliadas caso a caso pela Diretora Técnica.
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

#### **NORMA 32<sup>a</sup>**

#### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

1. A cessação da prestação de serviços acontece, nomeadamente, por:

- a) Por denúncia do contrato de prestação de serviços por uma das partes, formalizado por escrito, com antecedência de 15 dias, face ao seu termo;
- b) Por mútuo acordo entre as partes, formalizado por escrito, com indicação expressa da data a partir da qual produz efeitos; e
- c) Por caducidade, no caso da extinção da resposta social ou morte do cliente.

#### **NORMA 33<sup>a</sup>**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado pelo cliente e/ou familiar sempre que desejado ou realizar a reclamação online, cujo o acesso ao link se encontra no site da instituição.

#### **NORMA 34<sup>a</sup>**

#### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

#### **CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 35<sup>a</sup>**

#### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços pr estados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento, após aprovação em Assembleia Geral serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal e à Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**NORMA 36<sup>a</sup>**  
**INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

**NORMA 37<sup>a</sup>**  
**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em \_\_\_\_\_.